



Consiglio Nazionale degli Utenti

CARTA DEI SERVIZI PER IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE COMUNICATIVE

PRESENTAZIONE

Il Consiglio nazionale degli utenti, nell'adempimento del suo compito istituzionale di esprimere pareri e formulare proposte su tutte le questioni concernenti la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, quali soggetti attivi del processo comunicativo, intende dare seguito agli impegni presi con il Convegno "*Persone con disabilità e media. Barriere comunicative o nuove opportunità?*" (Roma, 25/26 giugno 2003) e propone un modello di **Carta dei servizi per il superamento delle barriere comunicative** nei mezzi di comunicazione sociale e nell'ambito dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche, dalle aziende concessionarie di servizi pubblici o che erogano servizi di pubblica utilità.

Il confronto realizzato con esperti del settore e, soprattutto, con persone con disabilità e le loro associazioni, ha portato in primo piano la questione dell'accesso alla comunicazione - e quindi la necessità di superare le barriere che impediscono la piena realizzazione dei processi comunicativi inerenti la fruizione di servizi di utilità pubblica - come il nuovo banco di prova sul quale misurare l'effettivo godimento dei diritti di cittadinanza da parte delle persone disabili.

Se infatti è ormai un dato acquisito nelle attuali carte di servizio l'esigenza di abbattere le barriere architettoniche, grazie anche alla normativa vigente, è altrettanto necessario provvedere ad abbattere le barriere comunicative che impediscono alla persona con disabilità di accedere a molti dei servizi erogati, esercitando compiutamente i diritti di cittadinanza attiva.

La proposta di una Carta dei servizi per il superamento delle barriere comunicative si qualifica soprattutto per i caratteri della responsabilità e della concretezza e costituisce un primo passo, restando aperta ad ulteriori sviluppi in diversi settori di disabilità, sulla base della manifestazione di esigenze e di esperienze che verranno fatte.

L'adozione della Carta costituisce infatti un impegno che le istituzioni e gli enti erogatori di servizi assumono nei confronti degli utenti con disabilità, delle loro associazioni e della stessa collettività, predisponendo le misure necessarie a garantire l'accessibilità alla comunicazione in tutti gli ambiti.

A) Principali norme di riferimento

Nel percorso di definizione dei diritti di accesso delle persone disabili nei diversi contesti della vita sociale realizzato nel corso degli ultimi decenni, la questione dell'accesso alla comunicazione e del superamento delle barriere comunicative è venuta progressivamente a definirsi, ponendosi al centro dell'attenzione comune:

In primo luogo, già la **Legge n. 104/1992**, nell'ambito delle proprie finalità di garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona con disabilità e di promuovere la sua piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società, contiene disposizioni relative ai diritti di accesso alla comunicazione e all'informazione, quali ad esempio:

- la previsione che l'inserimento e l'integrazione sociale della persona con disabilità si realizzano, tra l'altro, mediante provvedimenti che rendano effettivi il diritto all'informazione e il diritto allo studio della persona con disabilità, con particolare riferimento alle dotazioni didattiche e tecniche, ai programmi, a linguaggi specializzati, alle prove di valutazione e alla disponibilità di personale appositamente qualificato, docente e non docente; adeguino le attrezzature e il personale dei servizi educativi, sportivi, di tempo libero e sociali; assicurino la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato e la organizzazione di trasporti specifici; (art. 8);
- le disposizioni rivolte a garantire l'inserimento di tutte le persone con disabilità sia negli asili nido che nelle sezioni e nelle classi comuni delle scuole di ogni ordine e grado e nelle università; (artt. 12 e 13);
- le misure orientate a facilitare, in occasione di consultazioni elettorali, l'effettivo esercizio del diritto di voto (art. 29);
- l'impegno per le Regioni a redigere programmi di promozione e di tutela dei diritti della persona con disabilità con la partecipazione dei cittadini interessati (art. 30).

La recente **Legge n. 4/2004**, relativa a "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", tra le proprie finalità:

- riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici;
- in particolare, tutela e garantisce il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'art. 3 della Costituzione;

Nell'ambito della pluriennale attività delle Nazioni Unite per l'affermazione e il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità, le **Regole Standard**, emanate nel 1993, contengono principi di riferimento orientati in particolare alla questione dell'accessibilità sia all'ambiente fisico e architettonico sia all'informazione e alla comunicazione; a quest'ultimo riguardo, si afferma tra l'altro l'impegno degli Stati a:

- studiare strategie per costruire servizi di informazione e di documentazione accessibili a tutte le persone con diverse tipologie di disabilità;
- incoraggiare i media a rendere accessibili i propri servizi;
- assicurare che i sistemi computerizzati di informazione di servizio offerti alla generalità dei cittadini siano resi accessibili o adattati anche alle persone con disabilità.

Anche in ambito comunitario, infine, la questione dell'accesso alla comunicazione delle persone con disabilità è stata affrontata in numerosi documenti comunitari, dalla **Risoluzione del Consiglio dei Ministri** del 20.12.1996 sull'uguaglianza di opportunità per le persone disabili all'approvazione dell'**art.13 del Trattato di Amsterdam** del 1997 che ha fissato il principio di non-discriminazione, fino alla **Carta dei Diritti Fondamentali** della Ue del 2000 che riafferma con forza i principi di "non discriminazione" (Cap.III, art. 21) e di "inserimento dei disabili" attraverso " misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità" (Cap.III, art. 26) e alla **Dichiarazione di Madrid** del marzo 2002, che rappresenta il manifesto culturale e politico di riferimento.

Nel quadro delle sfide comuni poste alla Comunità europea, si rileva anche l'impegno a:

- garantire che i cambiamenti tecnologici si traducano in un miglioramento del tenore e delle condizioni di vita a vantaggio dell'intero tessuto sociale;
- provvedere che le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione costituiscano un'opportunità da cui trarre pienamente profitto non allargando il divario fra le persone che hanno accesso alle nuove conoscenze e quelle che ne sono escluse;
- utilizzare le possibilità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per ridurre l'esclusione sociale favorendo l'accesso di tutti alla società dei saperi;
- provvedere all'attuazione effettiva della normativa comunitaria in materia di lotta contro tutte le discriminazioni fondate su sesso, razza o origine etnica, religione o convinzioni personali, handicap, età o tendenze sessuali, sviluppando gli scambi di esperienze e di buone prassi per rafforzare tali politiche;
- sviluppare, in particolare in occasione dell'anno europeo dei disabili (2003) l'insieme delle azioni volte ad assicurare una migliore

integrazione delle persone portatrici di handicap in tutti i settori della vita sociale.

Infine, anche l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella **Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni adottata con la delibera n. 179/03**, ha evidenziato l'esigenza che gli organismi di telecomunicazione indichino agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata, per realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché per favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

B) Comunicazione e servizi

Le misure proposte per il superamento delle barriere comunicative si applicheranno in relazione sia al modello della comunicazione adottata sia alla tipologia dei servizi erogati.

In particolare andranno differenziate le modalità di comunicazione diretta che consentono alla persona con disabilità di comunicare direttamente con l'erogatore dei servizi, in autonomia o con supporto di strumenti tecnologici, da quelle di comunicazione assistita dove la persona con disabilità comunica con l'ausilio di un operatore che funge da "mediatore comunicativo".

La comunicazione, che può svolgersi da persona a persona, da generalità a persona, da persona a generalità, riguarda diverse tipologie di servizi; vale a dire:

- Servizi diretti alla persona (es. sanità, trasporti, sistema bancario)
- Servizi strumentali all'inserimento per rendere autonoma la persona con disabilità (comunicazione istituzionale, scuola, università , mass media)
- Servizi di fruizione collettiva (attività ricreative, turistiche, culturali, sportive, ecc.)

Un'opportuna considerazione andrà rivolta, infine, sia all'intensità di interesse direttamente proporzionale al bene in gioco (salute , sicurezza, ecc) e alle condizioni soggettive della persona con disabilità; sia alla dimensione dell'ente erogatore.

LA CARTA

La Carta dei servizi costituisce un modello generale di riferimento per la predisposizione da parte degli enti interessati di specifiche Carte dei servizi ovvero per l'integrazione delle Carte già esistenti.

I soggetti coinvolti possono essere gli enti pubblici o titolari di concessione pubblica, gli enti erogatori di servizi di pubblica utilità e gli operatori economici.

Tali soggetti potranno fare riferimento ad un **elenco dei referenti delle associazioni delle persone con disabilità** da istituire presso il Consiglio nazionale degli utenti

E' altresì opportuno istituire un **Osservatorio** per monitorare l'applicazione delle carte dei servizi in questo ambito, individuando i punti di criticità ed suggerire gli opportuni correttivi.

La Carta dei servizi fa propri i seguenti principi, scaturiti anche dalle norme vigenti, ai quali devono seguire precise azioni relativamente alla progettazione e all'erogazione del servizio

1. Principi fondamentali

- **Non- discriminazione nell'erogazione del servizio**

Il servizio deve essere prestato a parità di condizioni con esclusione di ogni forma di discriminazione verso qualsiasi tipologia di utenti, sviluppando perciò azioni positive rivolte a consentire il superamento delle barriere comunicative create dalle condizioni di disabilità .

- **Accessibilità al servizio**

Deve essere garantita l'effettiva possibilità di accesso alle prestazioni e alle informazioni alle persone con disabilità, anche attraverso l'adozione di misure rivolte a superare le barriere comunicative.

- **Continuità del servizio**

I servizi previsti dalla Carta devono essere assicurati agli utenti con disabilità in modo continuativo e regolare.

- **Partecipazione nella progettazione e nella valutazione del servizio**

Gli utenti con disabilità e le loro associazioni devono essere coinvolti attraverso consultazioni, sia per la definizione degli standard di qualità richiesti sia per la successiva valutazione del servizio erogato

- **Diffusione delle “buone pratiche “**

Nell'implementazione della Carta dei servizi si darà attenzione e rilievo alla diffusione delle “buone pratiche “ al fine di promuovere una sensibilità e responsabilità diffusa nei confronti della comunicazione *da, per e con* persone con disabilità .

2. Linee d'azione

2.1. *Interventi di formazione*

- Programmare la formazione specifica sia delle persone con disabilità al fine di acquisire strumenti utili per la comunicazione, sia degli operatori della comunicazione, degli insegnanti curricolari e di sostegno, degli addetti ai servizi aperti al pubblico, di figure professionali specifiche per la comunicazione anche con riferimento alla lingua dei segni (LIS)
- Prevedere che i titolari di concessioni di servizi pubblici destinino una quota di risorse alla formazione specifica degli operatori ed alla dotazione di supporti tecnologici specifici
- Programmare presso le scuole di giornalismo dell'Ordine e nell'Università corsi specifici relativi alla comunicazione per persone con disabilità; ugualmente prevedere corsi di aggiornamento presso le redazioni delle testate giornalistiche

2.2. *Soluzioni tecnologiche*

- Nella progettazione e nell'applicazione delle nuove tecnologie informatiche prevedere accorgimenti tecnici specifici, come suggerito dall'Unione europea, atte a facilitare l'accesso da parte delle persone con disabilità
- Adottare sistemi di comunicazione in audio e video al fine di raggiungere contestualmente la totalità degli utenti dei servizi pubblici o di pubblica utilità
- Estendere il servizio di sottotitolatura ai dvd, al cinema, al teatro ed alla convegnistica, utilizzando le tecnologie di avanguardia in questo settore
- Incentivare qualità e quantità dei programmi radiotelevisivi audiodescritti e sottotitolati, estesi anche ai programmi in diretta, di informazione ed ai programmi per bambini
- Diffondere sul territorio servizi di sportello dedicati, in particolare bancomat e postamat

2.3. *Azioni organizzative*

- Istituire la figura del “ *mediatore comunicativo e per le autonomie* ” sull'esempio del mediatore culturale e del mediatore familiare
- Attivare un numero unico telefonico gratuito, accessibile alle persone con disabilità e collegato ai centri che erogano i diversi tipi di servizi
- Diffondere informazioni su opportunità tecnologiche e servizi disponibili nei vari settori attraverso specifiche pubblicazioni

- Istituire presso il Consiglio nazionale degli utenti un elenco dei referenti delle associazioni del settore per i contatti con la stampa
- Progettare modalità di valutazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione agli impegni presi con la carta dei servizi e attivare processi di gestione dei disservizi evidenziati

(Approvato dal Consiglio Nazionale degli Utenti nella seduta del 11 maggio 2004)

COMUNICAZIONE	BARRIERE	SERVIZI	INTERVENTI DI FORMAZIONE	PROPOSTE ORGANIZZATIVE E TECNOLOGICHE
<p>Comunicazione diretta</p> <p>Comunicazione assistita</p> <hr/> <p>Comunicazione da persona a persona</p> <p>Comunicazione da generalità a persona</p> <p>Comunicazione da persona a generalità</p>	<p>Difficoltà rilevate dalle associazioni delle persone con disabilità nei rapporti con istituzioni ed enti erogatori dei servizi e nella fruizione dei media</p>	<p>Servizi diretti alla persona (es. sanità, trasporti, banche, punti commerciali, ecc.)</p> <p>Servizi strumentali all'inserimento (comunicazione istituzionale, mass media, scuola, università, ecc.)</p> <p>Servizi di fruizione collettiva (attività ricreative, turistiche, culturali, sportive, ecc.)</p> <p><u>Livello dei servizi:</u> intensità di interesse (es: salute, sicurezza, ecc.)</p> <p>dimensione dell'ente erogatore (es: dettagliante o supermercato, ambulatorio privato o struttura ospedaliera, ecc.)</p>	<p>Formazione delle persone con disabilità per la comunicazione anche attraverso le nuove tecnologie</p> <p>Formazione degli operatori della comunicazione nelle scuole di giornalismo dell'Ordine, nei corsi di laurea specifici, nelle redazioni</p> <p>Formazione di addetti a servizi per la generalità (impiegati servizi pubblici, addetti vendite, ecc.)</p> <p>Formazione di figure specifiche (mediatore comunicativo e per le autonomie)</p> <p>Formazione degli insegnanti curricolari e degli insegnanti di sostegno anche in riferimento alla lingua dei segni (LIS)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attivazione di un numero unico telefonico gratuito su tutto il territorio nazionale collegato ai centri erogatori di servizi 2. Quota delle risorse dei titolari di concessioni pubbliche destinata alla formazione degli operatori ed alla dotazione di supporti tecnologici specifici 3. Accorgimenti per le persone con disabilità nella progettazione e nell'applicazione delle nuove tecnologie informatiche (es. Tv digitale) 4. Istituzione del <i>mediatore comunicativo e per le autonomie</i> 5. Incentivazione della qualità e quantità dei programmi radiotelevisivi audiodescritti e sottotitolati con attenzione ai programmi in diretta e di informazione ed ai programmi per bambini 6. Servizi bancomat e postmat dedicati 7. Sistemi contestuali di comunicazione in audio ed in video in stazioni, aeroporti , ecc. 8. Diffusione di informazioni su opportunità tecnologiche e servizi (es. una "michelin " di siti dedicati) 9. Servizio di sottotitolatura esteso a Dvd, Tv , cinema, convegni, teatro ecc.(v. Rearwindow captioning) 10 . Albo dei referenti delle associazioni del settore presso il Consiglio nazionale degli utenti 11. Verifica del livello di soddisfazione dell'utenza 12. Osservatorio per monitorare l'applicazione delle carte dei servizi <p><u>SOGGETTI COINVOLTI</u></p> <p>Enti erogatori di servizi destinati alla generalità degli utenti</p> <p>Enti pubblici o titolari di concessione pubblica</p> <p>Operatori economici</p>